

## 実践報告

## 通信教育部における学習指導教員による学習支援の報告

元 岡 征 志

日本福祉大学 福祉経営学部 通信教育部

大 野 喜 朗

日本福祉大学 福祉経営学部 通信教育部

田 嶋 香 苗

日本福祉大学 福祉経営学部 通信教育部

平 澤 恵 美

日本福祉大学 福祉経営学部 通信教育部

戸 田 智 弘

日本福祉大学 福祉経営学部 通信教育部

松 林 愛

日本福祉大学 福祉経営学部 通信教育部

浅 井 純 二

日本福祉大学 福祉経営学部 通信教育部

## A Report of Study Support on Distance Education by Learning Advisor

Seiji MOTOOKA

Faculty of Healthcare Management by Correspondence

Yoshiro OHNO

Faculty of Healthcare Management by Correspondence

Kanae TAJIMA

Faculty of Healthcare Management by Correspondence

Emi HIRASAWA

Faculty of Healthcare Management by Correspondence

Tomohiro TODA

Faculty of Healthcare Management by Correspondence

Ai MATSUBAYASHI

Faculty of Healthcare Management by Correspondence

Jyunji ASAI

Faculty of Healthcare Management by Correspondence

Keywords : 学習支援, 学習指導, 通信教育

## はじめに

本学通信教育部は、急速に進む少子・高齢社会において急務とされる地域・医療・福祉等におけるマネジメント人材の養成ニーズに対して、生涯学習プログラムを提供することによって応えるべく開設され<sup>1</sup>、人材の育成と輩出に務めてきた。本課程は、開設当初から主にインターネットを利用する通信教育である。学習指導教員<sup>2</sup>は開設以来、専任として配置され、通信教育部生の学習支援に関わってきた。

一般的に通信教育においては、学生は大学という場に来ることなく、また定められた時間に授業に出席することがない。スクーリングにあってはそうした要素があるが、スクーリング以外では、場と時間に拘束されない。したがって、大学の通学可能範囲に住んでいなくとも、また大学の通常の開講時間に仕事や家事等で拘束されるとしても、大学の学習に取り組むことができるというメリットがある。「いつでも、どこでも、誰でも」大学教育を享受できるのである。

こうした空間と時間の非拘束性は、同時に通信教育のハードルともなる。学生には、学習に関する計画を自らの生活、環境に即して作成しそれに沿って学習を進めていくという自己管理が求められる。学習の意欲と動機の維持が必要であり、自ら進んで学習に取り組むことを数年間続けることが必要とされる。孤独な学習環境にあって自立的で自発的な学習姿勢を持ち、それを継続するということは、すべての学生にとって容易というわけではない。

また、通信教育では、やはりスクーリングを除いて、授業の対面性、直接性と相互作用という点で弱みを持つ。直接的に、教員が学生の反応を確かめることはできない。学生が教員に尋ねたり、学生同士で意見を出し合い検討し合うということが難しい。教員と学生の間の、また学生間の学び合いというものがない。相互交流が希薄で、一方通行的になりやすい。

本学通信教育部では、このような弱点を補うべく、インターネットを活用し、またスクーリングを重視するなどしてきたのであるが、その一環として学習指導教員を配置したのであった。学習計画を立て、学習に継続的に取り組むことを支援し、具体的な学習方法を指導し、スクーリング以外の科目においても主体的によく学ぶことを支援するためである。学習指導教員は、学生の共通の課題を取り上げ、集団的な教育・指導・支援に当たって

きた。同時に、個別的に、学生一人ひとりの学習状況や特性、課題に即して、直接的で双方向的な支援に力を入れてきた。当初は1名が配置され、現在は7名が学習支援に携わっている。

他大学の通信教育課程における学習支援の例としては、佛教大学における担任制の導入や新入生オリエンテーションの実施（神谷，1992）、東北福祉大学におけるレポート学習会・学習ガイダンス・個別学習相談・Eメール支援の試験的实施（小野，2010）、A大学における在学生向け専用サイトからの質問受付（秋山，2012）などの事例が報告されている。これらは、入学初期の段階における学習準備に資するものであったり、学生の学習環境やモチベーションに配慮して実施されているという点において、本学の行う学習支援の内容と共通しているといえる。しかし、学習支援を専門に行う教員の配置やその支援内容など、学習支援に係る人的要因に具体的に言及した報告は見当たらない。

本稿では、通信教育部学習指導教員の行っている業務について、具体的内容と全体像を報告するとともに、併せて今日に至る経緯を振り返り、果たしている役割について考察を加える。これは、自らの業務の改善検討につながることになるだろう。通信教育部のみならず、本学における学習支援のあり方について、さらに広く通信教育における学習支援のあり方に関する議論に資するものとなるだろう。

## 1. 今日に至る経緯

### 1) 開始期

先に述べたとおり、本学では2001年度の開設当初より専任の学習指導教員（開設当初は、ラーニングアドバイザー 注2参照）を配置し、学習支援体制を構築してきた。

開講科目に関して学生が質問等を寄せる「クラスルーム」における対応と、学習方法や学習計画に関して学生が質問、相談を寄せる「お問い合わせ<sup>3</sup>」やメール、電話等において行う対応は、当初より学習指導教員の業務の柱であった。インターネットのメリットを活かし、郵便の方法を用いた質問、相談ではなしえない、間を置かない回答、対応を旨とした。

インターネットを活用した通信教育の特性上、履修者には自宅などにおいて学習に使用するパソコンが必要となる。また、動画形式の教材や、習熟度確認のための添

削問題、単位認定のための科目修了試験などはインターネットアクセスを通じて行うため、パソコンを活用したインターネット環境の整備とともに、ある程度の情報リテラシーが必要となる場合がある。そのため、当初より、パソコンの取り扱いやインターネットアクセスに関する履修者のサポートが十分にできる人材が、学習指導教員としてサポートにあたった。また、そうした学習支援プロセスを通じて集約される改善点を職員とともに随時解決することで、スムーズな学習環境の整備に努めてきた<sup>4</sup>。

さらに、対面による相談対応も重視し、全国のスクーリング会場にて学習相談会を開催した<sup>5</sup>。本学特有のインターネット画面を通じた通信教育システム<sup>6</sup>を活用した学習支援・学習相談にも取り組んだ。学習の進まない学生に対して、メールや郵便、電話によって、学習喚起を働きかけた。

学習支援の方向性としては、大きく二つの機能が考えられる。ひとつは、調べたり、理解を深め、視野を広げる自らの学習能力向上支援であり、もうひとつは動機づけやきっかけづくりなどの学習意欲向上支援である。この両面について、当初から専任の学習支援体制によって推進してきた。遠隔地でも活用できるデジタルな支援システムを用いるとともに、直接対面して対話するアナログ的な支援機会を設けて、学習支援に当たってきたのである。

この時期の学習支援の特徴として、学習指導教員の業務の領域が未確定であり、専任教員、事務員、実習担当

ラーニングアドバイザーらと協力しながら一体的に通信教育部として学生に対する対応を行っていったという点があげられるだろう。開設当初の学習支援体制を図式化すると図1のようになるだろう。

## 2) 形成期：

2003年度には、1年次入学に加えて3年次編入制度が導入された。地域・医療・福祉等におけるより一層の高度人材育成ニーズを反映し、学士と国家資格受験資格を得るために通信教育部に入学する学生が増加傾向にあった<sup>7</sup>。それまでのIT・情報系と経営開発および全般的な生涯学習的要素に応える専門性に加え、新たに福祉事業における相談援助およびマネジメントの実務経験知を併せ持つ人材の確保が、学習支援の有効な展開のために急務となった。さらに、入学者の増加に合わせて、通信教育部の在籍学生1,000人に対し1名以上の割合で学習指導教員を配置すべく、学習指導教員の増員が段階的に図られていった。

主に新入生を対象としたスクーリング科目である「フォローアップセッション」と主に2年目以降の学生を対象とした「フォローアップセッション」について、学習指導教員が科目担当者となるのが2004年度以降である。その主たる目的を「学習における阻害要因や継続のための課題解決支援、科目形態に応じた学習方法の理解、学習意欲を維持・向上することにおいた。具体的には、学生相互の対話、学習の動機や進捗に関する自己分析、学習テーマに関する議論などを取り入れてきた。履修指導から学習計画、学習方法に関する相談対応にいたる包括的な学習支援により、学習の進まない学生を支え、離学率の減少と卒業率の向上を企図するものであった。

2003年度に始まった社会福祉士演習・実習科目とその後の社会福祉士国家試験受験に関わる相談対応も次第に増加していったようである。

この時期の学習支援の特徴としては、通信教育部内での業務・役割の分担が明確化され、学習支援業務が分化していったことが指摘できるだろう。この時期の初期の学習支援体制は図2のように表され、その後社会福祉実習にかかわる支援および事務の担当が社会福祉実習教育センターに移るなどして図3のように体制が整えられたと言えよう。

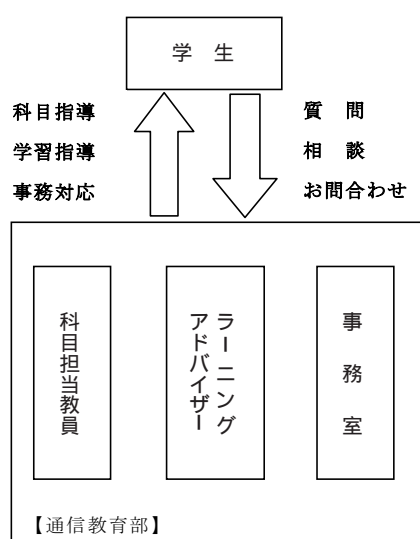


図1 開設当初の一体的学生対応体制

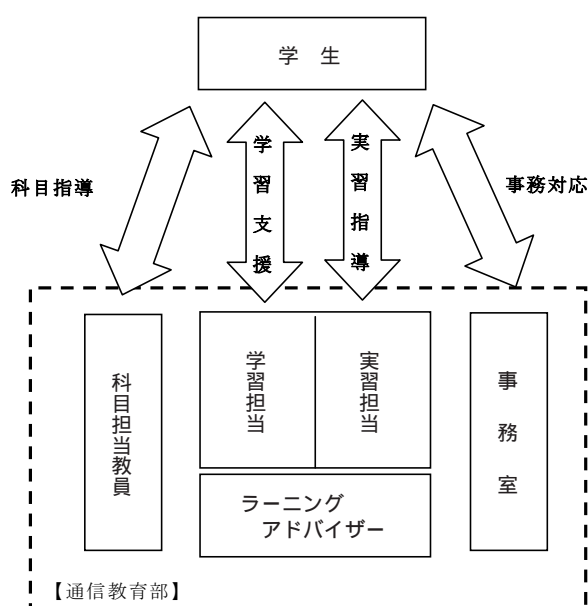


図2 2003年度頃の学習支援体制

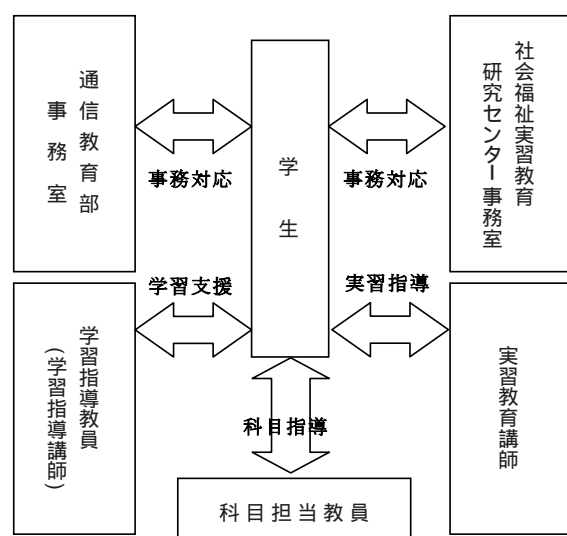


図3 2004年度以降の学習支援体制

### 3) 確立期

2007年度は、年度当初より7人体制で取り組むこととなった。また、学習指導教員2名の科目担当による「スタートアップセッション」が開講された。

7名の学習指導教員は、多様な学生のニーズに応えるべく、多彩な顔ぶれとなった。経営、開発、文筆、高齢者福祉、精神保健福祉、心理といった専門ないし得意分野を異にする者が、それぞれの個性と能力を発揮して、補い合い高め合うように、6千名を超えた通信教育部生の学習の支援に当たった。これは、通信教育部の「ビジ

ネスマネジメント分野」「コミュニティマネジメント・国際協力分野」「医療・福祉マネジメント分野」「ヘルスケアとライフマネジメント分野」の4つの分野に対応するものでもあった。

2007年度よりスクーリング科目として開講されたスタートアップセッションは、新入生の入学間もない5月に開講し、通信教育部における学習の導入科目という位置づけが与えられた。学習方法や学習計画について、学習指導教員が解説、指導するとともに、学生同士の意見・情報の交換、交流もその重要な柱とされた。美浜キャンパスのほか主要各都市<sup>9</sup>で開催された。従来のフォローアップセッションは再編され、年度途中(9月)に行うものとして、学習意欲の喚起や学習方法のふりかえりといった点に焦点が当てられることとなった。フォローアップセッションは、2006年度まで美浜キャンパスだけであったのに加えて東京と大阪でも開催されることになった。

開講以来の「事例研究」科目<sup>9</sup>の再編に伴い、2007年度に「論文作成基礎 (考え方)」「論文作成基礎 (書き方)」の2スクーリング科目が開講された<sup>10</sup>。博士課程の経験を有する2名の学習指導教員が担当し、専任教員による「研究論文指導」の事前推奨科目と位置づけられた。

この時期に、現在に至る学習支援業務の枠組みと内容が固まったと言えよう。

### 4) 拡充期

2009年度の特筆すべき業務関連事項として、2点をあげなくてはならない。ひとつは、新入生に対する履修登録相談・指導の強化である。従前においては、入学出願時に初年度の履修登録を行うこととされていた。入学生は履修ガイダンスの必ずしも十分でないところで履修科目の選択を迫られていたのであった。2009年度入学生については、冊子の『履修登録ガイド』とオンデマンドコンテンツの「履修登録ガイダンス」を事務室とともに作成した。そのうえで、新入生の履修登録について、数回の対面の相談会を開催し、また専用のコーナーを【nfu.jp<sup>11</sup>】上に設け、新入生の履修登録相談のニーズに応えようとした。社会福祉士新カリキュラム開始に伴う履修相談が大量に寄せられた。

いまひとつは、社会福祉士(新カリキュラム)指定科目のオンデマンド化が一挙に行われたことである。学生

数の増加<sup>12</sup>、新カリキュラムの指定科目単位数の増加にもよる履修者数の増加、オンデマンド科目の特性<sup>13</sup>、開講初期のアクセストラブル等もあって、学習指導教員に投げかけられる質問等も飛躍的に増大した。新たなオンデマンド科目の内容に関する質問、意見がクラスルームやお問い合わせに数多く寄せられた。講ごとに設置される「確認テスト」と1単位ごとに設置される「小テスト」に対する質問投稿が急増した。

2009年度に、スタートアップセッションが必修化された。これは、入学後、学習開始の早期における導入教育を強化し、学生が自らの学習を早く、スムーズに軌道に乗せることを企図したものであった。必修化に併せて、従来のスクーリング科目での開講に加えて、いつでもどこでも学習のできるオンデマンド科目としての開講を図った。なお、この必修化により、学生との接点が増し、学習指導教員の認知度が高まることにもなった。

2011年度からは、新入生の履修登録相談に加えて、在校生の履修登録時期に合わせた対面の履修登録相談を開始した。

このように、学生数が増加するなかでの学生の多様なニーズに、多様な形態で応える方向で、学習支援の拡充を図ってきたと言える。

以上、通信教育部開設以来今日に至る学習指導教員による学習支援の経緯について述べた。各時期の特徴などを一覧表に表したものが表1である。

## 2. 現在の業務内容

ここでは、学習指導教員が現在行っている学習支援業務の内容を整理する。主としてインターネットを介した日常的な支援だけでなく、相談会やスクーリングなど、われわれ学習指導教員が全国で学ぶ通信教育部生の近くまで出向く、いわゆるアウトリーチ型の支援や、学生グループが行う主体的な学習活動の支援内容などについても述べる。

### 1) 日常的な学習支援

#### クラスルーム

【nfu.jp】上に科目ごとに開設されているクラスルームは、学生が科目の学習を通じて生じた疑問や質問を投稿したり、学生同士が意見を交換したりする場である。この場に参加できるのは当該科目を履修している学生、科目担当教員、および学習指導教員である。

2012年度前期(4～9月)に学生から寄せられた投稿数は全科目で948件に上る。投稿内容で最も多いのは、講義内容(テキスト、コンテンツ)に関するものである。テキストや学習指導書、オンデマンド講義の中で科目担当教員等が説明している内容の解釈や関連する法制度などについて補足説明を求めるものであり、質問内容全体の約60%を占めている。次に多いのは添削課題や小テストなど、科目内に設けられているテストに関するものである。設問の解釈や正答理由(なぜこの答えになるのか分からない、選択肢に正答がないなど)を問うものが多く、質問内容全体の約35%を占める。その他にも件

表1 学習指導教員による学習支援の経緯

時期区分	年 代	学習指導教員数	学習支援の特徴
開始期	2001年度～	1～2名	<教職員一体の学習支援体制構築> * インターネットを活用した素早い対応 * 情報リテラシー支援
形成期	2003年度～	2名～	<業務内容の分化と体制の強化> * 福祉事業実務家の採用 * 導入教育・学習支援のためのスクーリング科目担当 * 演習・実習科目・国家試験関連の相談増
確立期	2007年度～	7名	<業務内容とその体制の確立> * 多分野専門家による広範かつ高度の学習支援 * スタートアップセッションの開講
拡充期	2009年度～	7名	<多面的な拡充> * 履修登録相談・指導の強化 * 質問投稿の大幅な増加 * スタートアップセッション必修化 * 在校生向け履修登録相談会の開始



数は少ないが学習方法やパソコン操作に関する質問なども投稿される。

クラスルームは学習指導教員によって運営されており、学生からの投稿に対しても学習指導教員が一次対応を行うことがほとんどである。しかし、時事問題や科目担当教員の研究範囲にまで及ぶような質問など、学習指導教員では回答が困難な投稿については、科目担当教員に照会し対応している。また、学生から教材の内容に関する疑義（誤りの指摘など）が寄せられた場合は、学習指導教員で点検・確認したうえで科目担当教員等に確認し、担当部署に訂正作業の依頼を行っている。

最近の投稿の傾向としては、単に用語の意味を問うものや、講義をよく確認すれば容易に理解できるであろう事柄を問うものが増えてきていることがあげられる。そうした学生に対しては、質問に対する回答を行うだけでなく、用語辞典の活用や講義の丁寧な確認など自発的な学習をすすめている。また、わずかではあるが、特定の学生が繰り返し質問を行うことで、他の学生の投稿が抑制されている科目も見られる。

多くの学生が閲覧し、参加する共有の学びの場という位置づけを踏まえ、クラスルームへの参加者には投稿する際のルールが求められる。このため、学生にはクラスルームの活用方法について毎年4月に通知を行っているが、2012年度は後半期がスタートする10月初めにも改めて通知し、利用にかかるルールとマナーの周知徹底を図ったところである。

なお、2011年度中の対応件数は1,358件であった。月ごとの件数を見ると、図4のとおりである。多くの学生が本格的に学習を開始する5～6月に投稿数が多くなっていることが分かる。また、教員に照会・確認した件数は384件であり、対応件数全体の28.3%となっている。

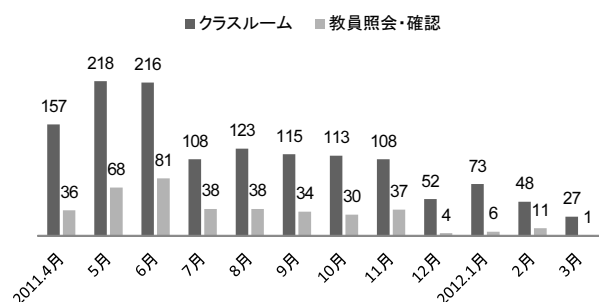


図4 クラスルーム対応 / 教員照会・確認件数

## お問い合わせ

学生は、【nfu.jp】内の機能の一つである【お問い合わせ】から、学習指導教員あてに学習に関する質問ができる。質問の内容は、履修科目の選択や学習計画、学習の進め方など多岐にわたっている。

ここで学生と学習指導教員の間で交わされる質問や回答は、他の学生からは閲覧することができない。つまりマンツーマンの相談ということになり、学生は、自身の学習環境や個別事情を具体的に明かしたうえで、学習方法などについて質問することができる。

このため、学習指導教員が回答する際には、学生の入学年次、履修状況、学習の進捗状況など当該学生の個別事情を確認した上で対応することが求められている。

この【お問い合わせ】には、学習に関する質問だけでなく、仕事や家庭の事情に起因する学習の継続の難しさ、それに伴うモチベーションの低下を訴える投稿も多く寄せられる。その際には学生の状況を詳しく聴き、出来る限り学生の心情に沿った対応を行うと同時に、後述する学習相談会などの対面での相談機会を利用したり、フォローアップセッションへ参加することもすすめている。

2011年度中に学習指導教員が対応した件数は、1,538件となっている。月ごとの件数は図5のとおりである。クラスルームと同様に5～6月の件数が多いが、加えて9月と3月の件数の多さも特徴としてあげられる。これは9月、3月が履修登録時期であり、年度の後期および新年度に向けて履修科目選択のための相談が多く投稿されることが一因と考えられる。

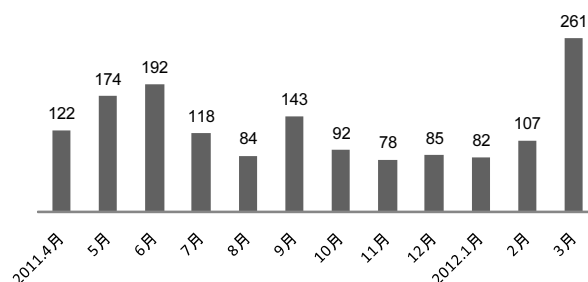


図5 お問い合わせ対応件数

## 電話、その他

平日の執務時間中には、電話でも学習に係る相談を受け付けている。

2011年度では456件の利用があった。月ごとの件数は図6のとおりである。学習開始直後の4月、年度半ばの9月、新年度直前の3月の件数が多いことが分かる。

インターネットに不慣れな学生や回答を急ぐ学生などにとっては、お問い合わせ機能の代替手段として利用しやすい相談方法のようである。

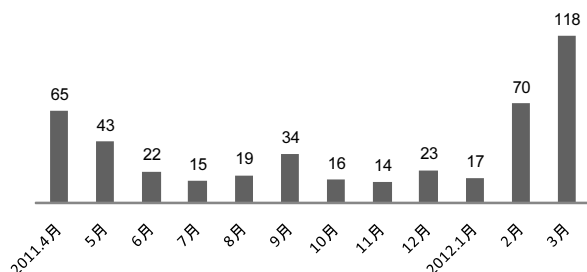


図6 電話対応件数

また、頻度は多くないが、学生が来校した場合は対面による学習相談も行っており、2011年度は延べ16名の学生が相談のため来校している。

## 2) 履修登録相談

毎年新入生を対象に、履修登録期間中に履修科目の選択について相談できる機会を設けている。相談方法には、インターネットによる相談と履修登録相談会による相談がある。

インターネットによる相談は、【nfu.jp】の【インターネット相談】メニューから行われ、学習指導教員が個別に回答する。2011年度の回答数は550件であった。

履修登録相談会は、主要都市で開催している。2012年度は東京3回、名古屋3回、大阪3回、福岡1回と、4都市で計10回開催し、270人の学生が参加した。相談会では学習指導教員が履修にかかる講習を行い、学生からの質問を受ける。希望する学生については個別相談も

実施している。

学生には「履修登録ガイダンス」（インターネットによる動画）の配信や『履修登録ガイド』（冊子）の配布により、あらかじめ履修登録に必要な情報発信を行っている。しかしながらインターネット相談でも履修登録相談会でも、自分の希望する進路に合わせた履修科目の選択に関することだけでなく、履修すべき科目にもれがないか、またいつまでに単位を修得すればよいのかなど、個々の状況に照らした非常に細かい質問が寄せられているのが現状である。

## 3) 学習相談会

毎年7～12月頃にかけて、在学生を対象にした学習相談会を全国で開催している。主要都市だけでなく、札幌、富山、埼玉、広島などの地方都市でも開催する。学習指導教員はそれぞれの会場に数名ずつ配置され、来場した学生の個別相談を受けている。

相談内容の大半は効率のよい学習方法、科目修了試験対策、学習の進捗状況の確認などに関することである。そうした相談を対面で出来る、との理由で遠方から会場まで足を運ぶ学生も多い。

対面での相談では、インターネットを介しての学習相談では出てこない、学生の職場や家庭のことにまで話が及ぶことがある。そうした話のなかから学生の置かれている学習環境が把握でき、学習指導教員が支援を行う際の参考になる情報を得ることもある。また学生自身も、話をする中で自分の抱えている問題点を整理できることが多いようである。

学習相談会は、全国各地で開催されるスクーリングの

表2 2011年度 スクーリング併設型学習相談会の実施状況

日時	開催地	相談人数	スクーリング (受講/受講外)	履修要件 確認	資格	単位認定	事務	学習方法	履修科目	大学院・ 就職	パソコン	要望	その他
7/2	富山	10	(1/9)		1	2		6	3	1		1	6
	名古屋	16	(7/9)	3	7	1	3	6	4	1			3
7/9	千葉	18	(11/7)	7	10	4	2	11	3	3			8
	大阪	24	(12/12)	2	14	6	2	13	5	3	1	1	2
7/16	札幌	8	(4/4)	2	7	2	1	3	4	1	1	1	
	浜松	18	(7/11)		10	2	1	12	6	2	1		
7/23	岡山	18	(8/10)	2	5		2	11	7	3	2	1	7
7/30	横浜	15	(4/11)	4	10		1	8	1	1		1	1
8/6	東京	11	(8/3)	1	6	1		2					5
9/17	名古屋	31	(25/6)	2	23		2	10	8	1	1		3
	大阪	19	(8/11)	2	5		6	8	10	1	1		5
9/24	福岡	6	(1/5)		2	1	1	3	3				
11/5	東京	19	(13/6)	2	15	2	5	9	4		1		4
12/17	福岡	8	(3/5)		1		1	6	2				1
合計		221	(112/109)	27	116	21	27	108	60	17	8	5	45

会場に併設して開催しており、スクーリングを受講していない学生の利用も多い。2011年度は10都市で14回開催し、計221人の学生が相談に訪れた。

表2は2011年度の開催地ごとの相談人数、および相談内容をまとめたものである。

相談内容のうち、最も件数の多いものは「資格」であり、社会福祉士・精神保健福祉士の資格取得に係る相談である。次いで「学習方法」「履修科目」に係る相談件数が多くなっている。

また2011年度はスクーリング併設型の他に、単独の学習相談会を試験的に実施した。中でも2～3月にかけて全国3都市で計6回開催した個別学習相談会（1人30分、事前予約制）には、計92名の学生が訪れ、次年度の履修登録に向けての相談が多く寄せられた。この実績を受け、2012年度も春・秋の履修登録時期に予約制で個別学習相談会を開催することとなった。

#### 4) スクーリング科目による学習支援

##### スタートアップセッション

スタートアップセッションは、通信教育課程において学習を円滑に始められるように、学習方法や学習計画の立て方について学ぶ科目となっており、講義目的は以下の3つである。

- ・開講されている科目形態に応じた学習方法を知る。
- ・単位修得までの一連の流れとして、テキストの読み方、オンデマンド講義の視聴方法、添削課題・小テスト・科目修了試験への取り組み方を学ぶ。
- ・通信教育課程を卒業・修了するまでを念頭に置いた学習計画の立て方を知る。

本科目は卒業必修科目であるため、スクーリング科目だけでなくオンデマンド科目としても開講されている。2011年度の履修登録者数をみると、スクーリング形式は1,822名、オンデマンド形式は625名となっている。

スクーリングは年度当初の5月頃に開講され、講義だけでなくグループワーク形式も取り入れ、他の学生との交流を図ることができるようにしている。オンデマンド形式での受講と比べ、学習意欲の維持・喚起の効果が大きいと思われるため、できる限りスクーリング形式で受講するよう勧めており、全国の主要都市4か所（東京、本学、大阪、福岡）で開催することで学生の受講機会を確保している。

##### フォローアップセッション

フォローアップセッションは、学習を進めるうえで分からないことを解決し、「どうやって学べばよいか」といった疑問を学友と学習指導教員と一緒に考え、学習意欲の向上を図るための科目である。

講義目的としては以下の3つがあげられる。

- ・本学通信教育のシステムや教材を通じた学習方法を知る。
- ・学習上の不安を取り除き、学習意欲の向上を図る。
- ・学びを仕事や生活に活かす方法を講師の体験談から学ぶ。

本科目は、学習を始めて半年が経過する9月頃に主要都市で開講している。

講義では単位修得の方法や卒業までの見通しなどを整理するとともに、具体的な学習方法や学習目標を他の学生と共有することで学習の不安軽減を図り、学習を継続するための方法を知ることを目指しており、一方的な講義だけでなく個人ワークやグループワークを交えつつ学ぶことができる内容となっている。

#### 5) その他の学習支援関連業務

##### 学習の呼びかけ、督促

学習支援の一環として、年に数回、【nfu.jp】の個人通知機能や文書郵送などの手段を用いて、定期的に学習に関する案内を行っている。これは主に、学習の進捗が芳しくない学生に対して学習を促すことを目的として行っているものである。

具体的には、学習相談会の開催日時の連絡や科目修了試験の受験督促などである。

学習相談会の開催については、毎年6月頃に全学生に対して通知するほか、開催2週間前には会場近隣に在住する学生に対して改めて通知し、利用を促している。

科目を履修しているにもかかわらず科目修了試験の受験履歴のない学生に対しては、前期終了時に「試験はあと2回」、冬期試験前に「受験のラストチャンス」などを明記して、注意喚起を呼びかけている。また【nfu.jp】へのログイン履歴のない学生に対しては文書を郵送し、学習の進捗状況を訊ねている。

こうした呼びかけがきっかけとなり、学習方法が分からない、学習が思うように進んでいない、といった相談につながることも少なくない。



表3 2011年度 地域学習会の開催状況

	開催地域	参加人数	開催テーマ	学 習 概 要	単位認定
1	富山県 砺波市	15名	「森林療法と地域再生」	地域の身近な森林や公園として県民公園「頼成の森」(らんじょうのもり)をフィールドとし、地域再生との関連性を学んだ学習会。	有
2	兵庫県 神戸市	12名	「社会福祉士国家試験 対策学習会」	「国試を乗り切る力を身につけよう!!」をコンセプトとした社会福祉士国家試験対策のための学習会。	無
3	愛知県 名古屋市	18名	第3回「スウェーデン セミナー同窓会」	フィールドスタディ科目「スウェーデン研修」の履修者を中心とした「フォローアップセミナー」として、スーパービジョンを学ぶことの重要性、基礎知識を理解することを目的とした学習会。 実践事例を基にしたロールプレイを取り入れながら、自分の思考や行動を知るための自我心理学の基礎を学び、理解を深めた。	無
4	東京都 新宿区	18名	第4回「スウェーデン セミナー同窓会」		無
5	愛知県 名古屋市	24名	第5回「スウェーデン セミナー同窓会」		無
6	大阪府 吹田市	19名	「相談援助場面における 『受容』と『傾聴』の実践」	グループワークやロールプレイといった演習を随所に取り入れ、「受容」と「傾聴」について学びを深めた学習会。インターネットによる遠隔地からの履修参加を試みた。	無

### 地域学習会

地域学習会は、学生のグループが地域の特色や事情を生かして、共通の学習テーマのもとに主体的に開催する学習活動である。

開催にあたり、学習指導教員は企画段階では円滑な開催・運営を行うための各種相談を受け、補助・助言などを行う。また学生の希望する教員とコンタクトをとり、学生が教員を地域学習会に招聘できるよう支援する。また学生の要請に応じて学習指導教員が講義を実施することもある。

2011年度の開催状況は表3のとおりである。

このように、学習指導教員の行う学習支援業務は、学生が学習を進める上で生じる疑問・質問に日常的に対応することだけでなく、時期ごとに発生するニーズにも合わせて展開されている。また、学習の進捗が芳しくない学生からより主体的な学びを目指す学生まで、学生の多様な求めに沿った支援が行われていることも、現在の支援の特徴としてあげられよう。

### 3. 学習指導教員による学習支援の主たる機能

これまでにあげた学習指導教員による学習支援業務を通して明らかになった学習ニーズに対応する学習支援の主たる機能について、4つの点に整理する。これらの機能は、通信教育部における学習指導教員が築いてきた歴史と、多様な学習支援ニーズに対応しながら深めていった支援プロセスのなかから、学生への影響および期待する学習効果を中心に検討したものである。また、ここであげる論点は、学習指導教員の課題やあるべき姿など、

学習支援の今後の方向性を検討する視座につながるものである。

#### 1) 自己学習力を高める支援

通信教育部で学ぶ場合、その学習形態の特質から、通学の学生に比べて自学自習により学び取る力がより必要となる。なぜなら、学友と共に教員と対面しながら学ぶ機会の少ない通信教育では、知識・情報の不足や理解の遅れに対して、その都度「質問する」「聞く」などの対処方法を取ることが難しいからである。とりわけ通信課程のテキスト科目は、学習対象領域を学ぶうえで、十分な知識や情報が教材として整理・提供されているとしても、それを自力で読み取り、理解し、修得していく力が必要となる。それに対して、オンデマンド科目では、担当する教員がスライドや映像を活用しながら動画形式により解説することで、対面の講義に近い学習効果が期待できる。しかし、スライドによる教材では表示、解説できる範囲や内容が重要なポイントに集約、限定されることが多いため、テキスト科目に比べれば情報量が多くないという制約を伴う。したがって、孤独な学習環境でテキスト科目やオンデマンド科目に取り組む際には、理解がづらい概念や専門用語を分かりやすく解説する機能や不足する関連知識、情報を補填する機能が重要である。また、自ら調べたり、得られた知識や情報を整理する自己学習力が、対象科目の学習内容を理解、習熟する上で欠かせない要点といえる。

その点では、学習指導教員によって運営されている科目ごとのクラスルームなど、インターネットを活用した

双方向型のコミュニケーション手段によって、学生はインターネットのアクセス環境があれば、「いつでも」「どこでも」学習内容に関する質問を投稿することができ、学習指導教員あるいは担当する教員が回答、解説している。学生の疑問点や質問に対するコメントを通して、対象科目の学習内容に関する理解度や習熟度を向上させることができる。その際、学習指導教員は、学生からの質問に対する回答、コメントとして、該当する知識情報の提供や内容の説明に留まらず、自ら調べる手段や比較して理解できるような自己学習方法を示唆する学習支援を重視している。とくに、知識や情報、あるいは出題される設問の解説文に対して、暗記を中心に取り組もうとする学生が少なからず存在する。こうした学習姿勢に対しては、自ら調べた知識・情報などの学習材料をそのまま丸暗記するのではなく、「自分なりの問いを立ててみる」「自分なりの枠組みで整理してみる」「自分なりの言葉で集約してみる」ことで学習内容の理解が深まることを強調して伝えている。そのような学習方法が、継続的に楽しく学べることにもつながり、結果的には学習内容の定着や科目修了試験などの合格にも効果を発揮することになるのである。

こうしたいくつかの点を踏まえ、学習指導教員が担当するスタートアップセッションとフォローアップセッションでは、開講当日の学習指導および学習相談対応に加え、「テキストの読み方」や「学習ノートの作り方」などの学習方法に関する講義や「自ら情報を整理する」あるいは「自ら問いを立て理解を深める」などのワークを取り入れ、孤独な学習環境でも活用できる自己学習力の向上を意図したカリキュラムを具体的に提供している。

## 2) モチベーションの維持と向上に対する支援

学習意欲を持続し、より高い目標に向けて更なる向上を図るために、学習支援は不可欠であるといえる。とりわけ、学生同士、教職員との日常的な交流が乏しい通信教育部では、内発的なモチベーションにより、自発的に学習を進めていかなくてはならない。そのレベルは一人ひとりの学生によって異なっている。

クラスルームやお問い合わせなど、インターネットを活用したコミュニケーション手段は、学生と教員の対話はもちろんのこと、学生同士の対話を通して個人のモチベーションに働きかけている。例えば、クラスルームの活用を通して、科目の理解を深めているクラスメートの

様子を知ることにより、自分だけではない他の誰かも同じように悩みながら学習を進めていることに勇気づけられるのである。また、クラスルーム内で学習指導教員と一対一の関係を築くことにより、各科目の知識や理解を深めるだけでなく、コミュニケーションを通して学ぶ意欲をかきたてているのである。

一方、対面で行われる学習相談会では、学生が教員との面接を通して、一対一で対話を行うことができるため、学生に対する教員のエンパワメント的なアプローチに効果があると考えられる。学生の潜在的な能力を対話のなかから見つけだし、その力を発揮させることを目標として学習支援を行っている学習指導教員は、学生との関わりのなかから、意識的にモチベーションの向上に働きかけることを目指している。

さらに、スタートアップセッション、フォローアップセッションでは、学習初期の初歩的なつまづきをスクーリングにて解消することにより、学習意欲の減退を予防し、円滑な学習を促している。これらのスクーリング科目では、入学動機の確認や卒業後の方向性などを具体的にイメージすることにより、学習を開始してみたものの、なかなか進まない、まったく手につかないなどといった学生に対する具体的な足掛かりとなっている。また、広義な視点から福祉分野に関連するテーマを紹介することにより、学生の興味の範囲を広げ、課題追求につなげるなど、新しい知識を吸収する機会を提供することにより、学生の福祉に関する関心を高めながらモチベーションに働きかけている。

## 3) 不安を解消するための支援

通信教育部における卒業までの学習計画、学習の進め方を含めた卒業までの道筋の多くは、クラスメートや教職員に対面で相談することなく、個人が学習ガイドに沿って判断しなくてはならない機会が多いため、学習の進め方に対する不安を持つ学生も少なくない。履修方法や学習方法、科目修了試験の受験方法など、具体的な支援を求める声も多く聞かれる。こうした声に応える様々な支援体制も、学習指導教員の重要な役割だといえる。

とくに、対面の学習相談会では、インターネットを用いたデジタルコミュニケーションにありがちな、双方向の認識のずれや、タイムラグを解消できるだけでなく、顔を見ながら相談をすすめることによる、相互の安心感や補足的なコメントも随時共有することができる。学習

相談会に参加した学生からは、「遠くから時間をかけて相談会に参加した甲斐があった」「どうやって学習を進めればよいか、やっとわかった」「直接話ができて安心した」などの声が多く聞かれる。とくに、学習に遅れを感じている学生に対しては、個別対応を行うことで、不安を解消するだけでなく、より具体的な学習への道筋を示すことができるのである。

こうして、インターネットが苦手な学生や、インターネット上での相談に抵抗のある学生に対しても対面で相談するという機会を通じて、学習の不安に働きかけている。学生のなかには、何時間もかけて学習相談会へ出向いたり、美浜キャンパスで直接面談を希望したりするケースもある。学習に対する漠然とした不安や心配は、何が不安なのかが自分では言語化しにくいいため、顔をみながら詳しく話を聞くなかで、抱えている問題点が明らかになるケースがある。学生の多くは、学習に対する悩みを他者に受け止めてもらうこと、あるいは自分では解決できなかった疑問点を話して応えてもらうことで、学習の壁を乗り越えている。

#### 4) 人と人の「つながり」を創造していく支援

オンデマンド学習やテキスト学習が中心となる通信教育部において、学習指導教員は、学生と大学をつなぎ、学生と科目教員をつなぎ、そして学生と学生をつなぐ重要な役割を担っている。この「つながり」が学生を孤独な学習環境から救い、つながりによる相互作用が自己学習力や学習意欲の向上に作用するだけでなく、卒業後のネットワーク形成にも寄与している。

その効果を最も期待できるのが、スタートアップセッションとフォローアップセッション、そして学生が主体となって企画する地域学習会である。スタートアップセッションやフォローアップセッションでは、数多くのグループワークが意図的に組み込まれている。これは、特定のテーマに関する学術的理解に加え、履修者同士の連帯感や相互啓発を目的としており、学習指導教員が学生同士の関係づくりをガイドしながらプログラムを進めている。通信教育部の学生として、同じ悩みや不安を抱える学生同士がグループワークを通してつながり合うことにより、自助グループとしての効果も期待できる。こうした自助グループ的な支援では、学生が課題に対する解決方法や学びの生かし方を共有することにより、それぞれが自分の学習に対するヒントを得ながら、お互いに高め合うこ

とができる。

さらに学生が主体となり、机上の学習と実際の現場をつなぐ地域学習会は、学生の興味や関心に基づきながら開催されるため、共通の関心を共にする学生と学生、そして学生と教員をつなぐことによる学習意欲の喚起が期待できる。また、学友と共に学習会を企画・開催することにより、企画力、文章表現力、対人関係力、情報収集力、テーマに関する知識などが涵養され、互いに刺激しあいながら相互に学びを深めることができる。ここで行われる学生間の相互作用は、既存のプログラムから学ぶ以上の学習効果が期待でき、学習指導教員はこうした相互作用を促すことで学生が主体的に学ぶことを支援している。

人と人とのつながりが希薄な通信教育という学習環境のなかで、対面で学び合う貴重な場を学生同士が共有することにより、在学時のみならず、卒業後の人的なネットワークにもつながっていることもある。これらのネットワークは、専門職として現場で活動するなかでの支え合いとなり、継続的に学び合うネットワークとしても重要といえる。こうした人的ネットワークの存在は、通信教育部が目指す「チーム福祉力」をコンセプトとした「実践的で人間性豊かな社会人の育成」につながる学習支援の効果としても捉えることができる。

学習指導教員による学習支援は、自己学習力による支援、モチベーションの維持と向上に対する支援、不安を解消するための支援、人と人の「つながり」を創造していく支援という4つの主たる機能に整理することができた。これら全てに共通していえることは、学習指導教員は、学生が目標に向かって円滑に学習をすすめる、持っている力の全てを発揮することができるように支援することを目指しており、その実現のために多角的なアプローチを展開しているということである。

#### おわりに

これまで、本学通信教育部学習指導教員による学習支援の、開設当初から今日に至るまでの経緯と現在の業務内容、そこから見えてきた主たる4つの機能について述べてきた。最後に、われわれが取り組む学習支援の今後の方向性について整理したい。

通信教育部は、3年次編入および4年次編入の受け入れ、社会福祉士や精神保健福祉士に加えてAFP資格の

受験資格要件取得の拡大などにより、これまで入学者数や在籍者数は増加傾向にあり、学習相談件数も同様に増加傾向にあった。また、対象となる学生のほとんどは、すでに仕事や地域での社会経験をもっており、深めたい学習テーマや問題意識がさまざまであるため、多様な学習ニーズや相談ニーズが存在してきた。学習指導教員による学習支援の取り組みは、そうした相談件数の増加や学習相談ニーズの多様化といった状況変化に対応しつつ、模索しながら学習支援の形態やそのアプローチ手法を発展、拡充させてきた。では、今後の学習支援のあり方や方向性はどうかあるべきなのだろうか。

通信教育部では、年度ごとに卒業生アンケートを実施し、性別や年齢などの基本属性のほか、在学時における学習全般の満足度調査や自宅などでの学習プロセスに関する実態調査を行っている。ここでは、学習支援の現在の取り組みに対する課題を検討するために、直近の2011年度末に実施された卒業生アンケートの調査結果<sup>14</sup>から、学習指導教員による学習支援に関連する集計結果を表4に示す。

学習支援に関連する満足度調査には、履修登録相談会、クラスルーム、学習相談会、電話・メール等による個別相談、お問合わせ（学習指導講師）の測定項目があり、満足度に関する4段階評価のうち、「満足」、「やや満足」を合計した結果は、2008年度の卒業生アンケート実施以降、およそ80%前後で推移しているが、

～のすべての集計結果において、2011年度の満足度指数が最高値となっている。また、2011年度の自由記述では、「学習支援」について、「迅速、丁寧な対応でよかった」との評価も得ている。このように、これまでの学習支援のあり方は、その支援の対象となる学生からの満足度の点では、一定の成果を挙げてきたといえる。

その一方で、学習支援から波及する効果を学生の満足

度以外に多面的に検証するにはいたっていないということもいえる。効果測定のための新たな指標の設定、関連するデータや情報の集約方法、結果評価のための分析方法などについて精査・検討していく必要がある。そして、これまで構築してきた学習支援機能の効果について継続的・多面的に検証する仕組みを作っていくことが、課題としてあげられる。

検証の取り組みと並行して、学習支援プログラムの改善と開発が課題としてあげられる。例えば、現時点の担当担当科目（スタートアップセッション、フォローアップセッション）の一層の充実、改善を行うことである。また、通信教育部卒業生との連携により実際の地域課題を取り上げる事例研究なども考えられる。

今後は、本稿で述べた学習支援の主たる4つの機能について留意し、高度で多様化する学生の学習目標や問題意識、あるいは未だ十分に把握されていない潜在的な学習ニーズを随時捉えつつ、学習指導教員が「誰に」「どんな学習支援を」「どのように」取り組むべきなのか、という具体的な方向性を明らかにすることが重要である。そのことが、誰もが主体的に学びやすい学習環境の構築へとつながっていくと考えられる。

本報告を作成するにあたり、貴重なコメントと適切なアドバイスを下さった雨森孝悦福祉経営学部（通信教育）学部長はじめ通信教育学部委員会の先生方に深く感謝する。以前に学習指導教員の職にあった方々および通信教育部の業務に長く携わってきた職員、スタッフから有益な情報と多くの示唆をいただいた。ここにお礼を申し上げたい。

表4 2011年度卒業生アンケートに見る学習支援の満足度

2011年度	履修登録相談会		クラスルーム		学習相談会		電話・メール等による個別相談		お問い合わせ（学習指導講師）	
合計回答数	543		610		574		710		628	
満足	150	79.0%	156	78.7%	155	80.1%	310	87.0%	249	83.1%
やや満足	279		324		305		308		273	
やや不満足	96	21.0%	110	21.3%	95	19.9%	65	13.0%	80	16.9%
不満足	18		20		19		27		26	

2011年卒業生アンケート調査結果、1. 満足度調査。 -4) 学習支援について、より



## 注

- 1 2001 年度に経済学部経営開発学科として開設され、福祉経営学部（医療・福祉マネジメント学科）への移管（2003 年度）を経て、2011 年度に福祉経営学部（通信教育）として独立した。
- 2 通信教育部開設時においては、「ラーニングアドバイザー（LA）」として置かれ、2004 年度に「学習指導講師」となり、2011 年度に「学習指導教員」となるとい任用の位置づけの推移があった。なお、ラーニングアドバイザーは学習支援担当と実習支援担当が置かれていた。実習支援担当のラーニングアドバイザーは、2004 年度に実習教育講師となった。
- 3 「お問い合わせ」とは、インターネット学習システム上に設置された質問コーナーで、学習方法や学習計画、履修に関する質問、相談は学習指導教員が回答する。それ以外の質問は、各担当部署が回答する。なお、科目内容に関する質問等は、各科目のページに設置される「クラスルーム」にて行われる。
- 4 ひとつあげると、本学通信教育部での学習を希望し入学した障害学生の学習方法および支援方法があった。全盲、聴覚障害、あるいは脳性まひなど、日々の生活においても何らかの支援体制が必要とされる学生に対し、その学習目標に沿っていかに学ぶ機会を提供し、支援するのか、非常に難しい課題であった。通信教育部開設当初は、情報技術を活用した学習環境が十分に整備されていなかったこともあり、個別の学習支援や相談対応を重ねる中で、テキスト文字の音声読み上げソフトやオンデマンド講義における口頭による講義解説のテキスト化（テロップ式）などにより、教材のユニバーサル化に向けて改善を繰り返してきた。この結果、従来の教材に比べて、障害の有無に関わらず、履修者全般の多面的、総合的な学び易さにつながっていると言える。
- 5 2002 年度を見ると、12 回の学習相談会を実施した。
- 6 インターネットを活用した本学の通信教育システムの詳細について述べることは本稿の範囲ではないが、関連のものにひとつ言及する。すなわち、学生相互のコミュニケーションツールとして、インターネット画面を通じた「バーチャルキャンパス」を早くから運営し、日頃、直接的に出会うことが少ない通信教育部の学友同士が、画面上で触れ合う機能を提供してきた。本学の教職員および学習指導教員もバーチャルキャンパスに登場することで、リアルなキャンパスにも近いコミュニケーションが随時体験でき、学生相互の情報交換、学習継続におけるモチベーション向上につながる場として機能していた。現在では、それに代わって、本学独自の SNS（ソーシャル・ネットワーキング・サイト）である「fuxi」が運営されている。
- 7 在学生は、2003 年度に 2 千名を超え、その後 2007 年度に 6 千名を超えるまで毎年 1 千名前後の増加を見た。
- 8 スタートアップセッションのスクーリングは、2007、08 年度は美浜、東京、大阪で開催された。2009 年度からは福岡会場が加えられた。
- 9 「事例研究」は、学生それぞれが地域や現場における課題について探求する科目であり、通信教育部開設以来、系統

的段階的な研究指導として取り組まれてきた。

- 10 論文作成基礎、同の開講は、課題追求の取り組み方についての基礎（考え方）や成果の表現方法（書き方）を学びたいという学習支援ニーズに対応するというねらいもあった。
- 11 nfu.jp とは、本学におけるインターネットを用いた学習支援システムである。
- 12 2009 年度に学生数はほぼ 7 千名に達する。
- 13 オンデマンド科目ではテキストを用いず、講義によっている。そのため、テキスト科目に比べると、話し言葉による表現のあいまいさがあつたり、情報量が少なかつたりするという場合がある。
- 14 アンケート実施方法は以下のとおりである。  
実施期間：2012 年 2 月 10 日～3 月 2 日  
実施方法：郵送物によるアンケート調査（選択式、一部記述式）  
対象者数：2,534 名（1 月 30 日時点での 2011 年度卒業見込者）  
回答者数：1,306 名（回収率 51.5%）

## 文献

- 神谷正義（1992）「大学通信教育の現状と課題（3） 学習指導事例から」『教育学部論集』4, pp. 57-77.
- 小野芳秀（2010）「通信教育部学生の学習支援に関する一考察 東北福祉大学通信教育部における取り組みを事例として」『東北福祉大学研究紀要』34, pp. 179-199.
- 秋山豊（2012）「大学通信教育における生涯学習支援の推移と動向」『大正大学大学院研究論集』36, pp. 206-197.